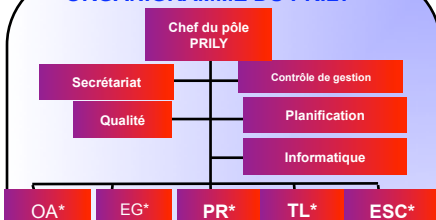


II. Le Pôle de LYON

ORGANIGRAMME DU PRILY



PRILY : Bureaux d'études de 170 salariés (5 groupes métier-fonctions transverses)

Missions:

- réalisation de prestations de Maîtrise d'œuvre études,
- assistance à Maîtrise d'œuvre Travaux,
- conseil et expertise,
- assistance à Maîtrise d'Ouvrage,
- d'Entrepreneur SNCF

*OA: Ouvrages d'art, EG Etudes Générales, PR: programmes consignés, TL: télécommunication, ESC Énergie, Signalisation et Caténaires



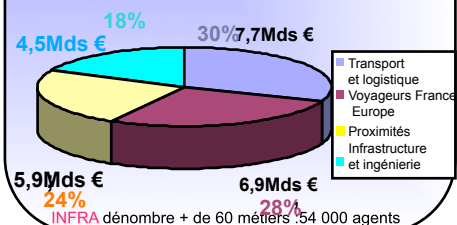
I. LA SNCF

SNCF Société Nationale des Chemins de fer Français est un Établissement Public Industriel et Commercial dont le cahier des charges est approuvé par le décret du 18/02/1983.

CA du groupe SNCF=24 Mds€

Elle emploie 165 000 cheminots [1]

Contributions des 4 branches d'activités au CA[2]



[1] : La clé des chiffres, http://www.sncf.com/fr_FR/html/media/CH0002-FINANCES-CHIFFRES-CLES/BR0009-Les-hommes-et-les-femmes-en-chiffres/
 MD0505_20070615-DOCUMENT-CONSULTER.html consulté le 23/05/08.
 [2] : Communiqué de presse du 19 mars 2008 du Rapport de gestion des comptes consolidés de 2007, http://medias.sncf.com/resources/fr_FR/medias/MD0305_20070803/template/REP/2007/
http://www.sncf.com/fr_FR/html/media/CH0002-FINANCES-CHIFFRES-CLES/BR0009-Les-hommes-et-les-femmes-en-chiffres/
 [3] : Norme ISO 9001 version 2000, chapitre 7.3 « conception et développement ».

BIBLIOGRAPHIE

III. CLARIFICATION DE LA MISSION

Contexte

La plaque Sud-Est certifiée ISO9001 v2000, a instauré un Système de Management de la Qualité SMQ unique au sein de ses entités mais pas encore d'harmonisation des enregistrements métiers

Problématique

Comment mettre à disposition des 5 entités de la plaque des enregistrements communs adaptés à leurs activités?

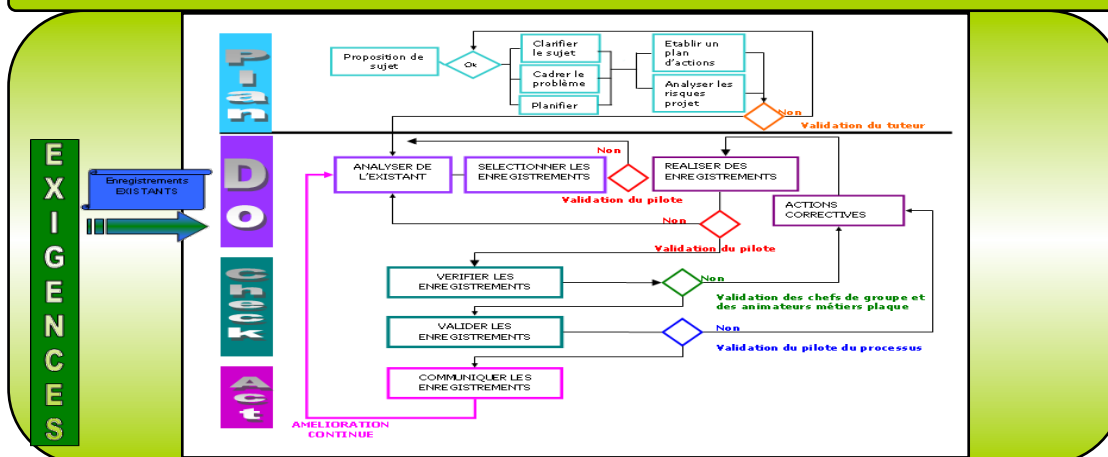
Périmètre : Enregistrements du processus

« réalisation d'une affaire »

Enjeux

- Accroître l'efficacité organisationnelle
- Améliorer le mode de fonctionnement
- Avoir une cohérence entre les entités
- Optimiser le SMQ et faire ressortir un mode de fonctionnement « Plaque ».

IV. PROCESSUS DE DEROULEMENT DE LA MISSION



V. DEMARCHE D'HARMONISATION DES ENREGISTREMENTS

DO	ANALYSE DE L'EXISTANT	SELECTION	COMMENT
QUOI	Décrypter la norme Lister les exigences imposant des enregistrements Lister les enregistrements existants dans les groupes métiers Identifier les flux du processus concerné Repérer parmi les enregistrements existants ceux répondant aux exigences de la norme Identifier les fonctions des enregistrements existants mais non exigés par la norme	Choisir des critères de sélection Établir des échelles d'appréciation Évaluer les enregistrements existants Prioriser les enregistrements après évaluation Choisir les enregistrements à harmoniser	Des critères de la norme Des critères d'utilisateurs Par rendez-vous avec les acteurs. Renseigner une grille d'évaluation Pilote de processus Chefs de groupe Animateur métier
DO/CHECK	REALISATION	VALIDATION	COMMENT
QUOI	Recueillir les attentes des utilisateurs pour les enregistrements choisis Elaborer des enregistrements répondants aux attentes Elaborer des enregistrements ergonomiques	Vérifier les documents réalisés Apporter des actions correctives Valider les documents réalisés Approuver les enregistrements	Entrevues avec chefs de groupe. Les suggestions des retours d'enquête de satisfaction. Une réunion animation métier les chefs de groupe des 4 pôles le pilote de l'approbateur de la plaque
ACT	COMMUNICATION	AMELIORATION CONTINUE	COMMENT
QUOI	Diffuser les nouvelles versions des enregistrements Présenter aux groupes métiers les nouveaux enregistrements	Questionner les agents sur la présentation des enregistrements Questionner la satisfaction des agents après mise à disposition Recueillir les suggestions des agents Apporter des actions correctives	Réunion animation métier avec les agents du groupe Enquêtes de satisfaction L'animateur métier L'animateur qualité Le chef de groupe

REALISATIONS

V. Grille des enregistrements exigés par l'ISO9001[3]

	CHAPITRES	Exigences	Enregistrements du Groupe Métier
7	Réalisation du produit		
7.3	Conception et développement DVP		
7.3.2	Éléments d'entrée de la conception et du DVP	enregistrement des éléments d'entrées concernant les exigences	A compléter
7.3.4	Revue de la conception et du développement	enregistrement des résultats des revues de conception et des actions décidées	A compléter
7.3.5	Vérification de la conception et du développement	enregistrement des résultats de la vérification de la conception et des actions décidées (pour s'assurer que les éléments de sortie de la conception satisfont aux exigences d'entrée)	A compléter
7.3.6	Validation de la conception et du développement	enregistrement des résultats de la validation de la conception et des actions décidées (pour s'assurer que le produit répond aux exigences)	A compléter
7.3.7	Maîtrise des modifications de la conception et du développement	enregistrement des modifications identifiées, enregistrement des résultats des revues des modifications et des actions décidées suite à l'évaluation des incidences	A compléter

V. Échelle d'appréciation des enregistrements existants

Pondération	Critères d'appréciation		
	Utilité	Utilisation	Satisfaction
3	Utile	oui	Satisfaisant
1	Aléatoire		Satisfaisant mais à améliorer
0	Inutile	non	Insatisfaisant : ne convient pas en l'état

VI. CONCLUSION

PERSPECTIVES :

- Déployer la démarche proposée au sein des pôles
 - Tester et améliorer la démarche
 - Appliquer cette harmonisation des enregistrements aux autres processus du SMQ
- ### APPORTS PERSONNELS :
- Une vraie expérience professionnelle en tant qu'animatrice qualité
 - Développement de mon aptitude à la communication pluridisciplinaire
 - Découverte d'un bureau d'études = prestations intellectuelles → Qualité de Service
 - Missions quotidiennes diversifiées